

# RAC: Revista Angolana de Ciências | ISSN: 2664-259X

## La autoevaluación. Un reto a la calidad de los procesos sustantivos en la universidad

*A autoavaliação. Um desafio a qualidade dos processos substantivos na universidade*

*The self-evaluation. A challenge to the quality of substantive processes at university*

Martha Beatriz Valdés Rojas

<https://orcid.org/0000-0002-7593-6140>

Doctora. Titular. Universidad de Sancti Spíritus "José Martí Pérez". Sancti Spíritus. Cuba.  
[marthavaldesrojas1@gmail.com](mailto:marthavaldesrojas1@gmail.com)

Juana María Remedios Gonzáles

<https://orcid.org/0000-0001-7030-5326>

Doctora. Titular. Universidad de Sancti Spíritus "José Martí Pérez". Sancti Spíritus. Cuba.  
[jmremedios@uniss.edu.cu](mailto:jmremedios@uniss.edu.cu)

Marta Alfonso Nazco

<https://orcid.org/0000-0003-1373-6132>

Doctora. Titular. Universidad de Sancti Spíritus "José Martí Pérez". Sancti Spíritus. Cuba.  
[manazco@uniss.edu.cu](mailto:manazco@uniss.edu.cu)

**DATA DA RECEPÇÃO:** Fevereiro, 2019 | **DATA DA ACEITAÇÃO:** Maio, 2019

### Resumen:

La calidad de los servicios educacionales es una necesidad creciente de la sociedad contemporánea. En Cuba la evaluación y la acreditación de instituciones y programas en la Educación Superior responden a los estándares de calidad que se exigen por la Junta de Acreditación Nacional, razón por lo que la autoevaluación constituye un reto para la mejora de los procesos sustantivos. El trabajo es resultado de un proyecto de investigación relacionado con la Gestión de la Calidad de los Procesos de Formación, Investigación y Extensión. Tiene como objetivo exponer los resultados de la aplicación del sistema de acciones orientadas a lograr mayor objetividad en el proceso de autoevaluación de la Universidad de Sancti Spíritus. En estos últimos cinco años, nueve programas alcanzaron la Categoría Superior de Acreditación "Certificada": Cuatro Maestrías, el Doctorado en Ciencias Pedagógicas y cuatro Programas de Pregrado.

4

Associação Multidisciplinar de Investigação Científica (AMIC)

Revista Angolana de Ciências. Publicação Arbitrada, Semestral. Vol.1. No. 1. Ano 2019. (Janeiro - Junho).



Esto implicó una reactualización del seguimiento a los planes de mejora a favor de continuar avanzando en la certificación de la calidad de todos los procesos.

**Palabras clave:** calidad de la educación, autoevaluación institucional, procesos sustantivos

---

**Abstract:**

The quality of educational services is a growing need for current society. In Cuba the evaluation and accreditation of higher education institutions and programs correspond to quality standards that the National Accreditation Board required in the country, so the institutional self-evaluation is a challenge to improve substantive processes. The aim of this paper is to propose actions to achieve greater objectivity in the assessment process at the "José Martí Pérez" University of Sancti Spíritus and raise the quality culture of the participating agents. In the last five years, nine programs reached the highest Category of "Certified" Accreditation: four Master's degrees, a Doctorate in Pedagogical Sciences and four Undergraduate Programs. This implied a reupdate of the follow-up of the improvement plans to continue advancing in the certification of all the processes quality.

**Key words:** quality of education, institutional self-evaluation, substantive processes.

---

## INTRODUCCIÓN

El tema de la calidad de la educación superior ha estado en los últimos años en el centro de interés de numerosas instituciones y organizaciones. El tema ha sido tratado en diferentes eventos desarrollados tanto en el contexto regional como mundial; entre estos se destacan las Conferencias Regionales de Educación Superior de América Latina y el Caribe en La Habana, 1996 y Cartagena de Indias, 2008 y las Conferencias Mundiales de Educación Superior, convocadas por la UNESCO, en París en los años 1998 y 2009.

Para América Latina la década de los años noventa constituyó un hito importante en el perfeccionamiento de sus sistemas educativos. En materia de evaluación de la calidad, la experiencia alcanzada en países como Chile, Argentina, México, Colombia, Bolivia, Trinidad y Tobago, Venezuela y Brasil, se

concreta en cambios significativos en la educación y con ello, en la proyección de políticas de cooperación que respondieron a las demandas sociales de las grandes mayorías.

En este contexto se ha planteado que la calidad de la educación, en general y particularmente de la educación superior, es una demanda social y prioritaria. Existe un acuerdo generalizado respecto a que no es posible seguir sosteniendo sistemas ineficientes, que no responden a la formación de recursos humanos acordes con las transformaciones económicas, sociales, culturales y transculturales. La sociedad necesita tener la certeza de que las nuevas generaciones tendrán la educación que les permitirá coadyuvar exitosamente a la superación de los retos para el desarrollo (Sifuentes, y otros, 2014).

Como parte de esta política, los procesos de evaluación y acreditación institucional y de los programas de pregrado y posgrado representan un instrumento importante para el seguimiento a la calidad; permiten detectar las fortalezas y debilidades, así como la propuesta de planes de mejora que de manera sistemática den respuesta a las exigencias de los procesos sustantivos que se desarrollan en las instituciones de Educación Superior.

En el caso de Cuba, la calidad de la educación superior ha tenido una significación especial desde los primeros años de la Revolución, su seguimiento en los momentos actuales se concreta en la evaluación de una universidad o programa de pregrado y posgrado; se realiza a partir del encargo social que como institución de educación superior debe cumplir en el desarrollo de los procesos de formación, investigación y extensión; y en correspondencia con los patrones de calidad establecidos por el Ministerio de Educación Superior.

La calidad es el resultado de una serie de factores, tanto internos de la institución como del entorno, vinculada a una buena gestión y práctica universitaria, lo que atañe tanto a la calidad de los procesos que gestiona,

como a los resultados que obtienen los participantes por lo que es siempre deseable, relativa y multidimensional dado el encargo social de cualquier universidad (Addine, y García, 2014).

En tal sentido, la calidad es una cualidad integral de un objeto que expresa en qué grado este se asemeja a un patrón ideal, permitiendo establecer juicios ordinales entre objetos de una misma clase; es el conjunto de cualidades de un objeto o fenómeno que induce a la comparación con sus semejantes y, por tanto, a una calificación.

Este concepto de calidad se estructura de acuerdo con un patrón, el cual se entiende como un conjunto de estándares que de acuerdo con la teoría y la práctica de la evaluación académica internacional, así como de la experiencia en el país deben ser satisfechos para garantizar la acreditación nacional de una universidad.

La formulación del patrón de calidad persigue identificar un modelo ideal al cual deben aproximarse las universidades y define el "deber ser" de los procesos sustantivos en estas instituciones. Es la conjunción de la excelencia académica y revolucionaria con la pertinencia social en su acepción más amplia.

Por su parte, el estudio de la categoría evaluación ha progresado a lo largo de la historia, hoy es ampliamente conocida y generalizada en todo los sectores sociales y empresariales, ante todo porque constantemente se evalúa la calidad de lo que se hace en cualquier campo de la actividad humana. Así concebida revela su carácter de proceso: medición, valoración y decisión; criterios que presuponen: informar, rendir cuentas, comprobar y mejorar la eficiencia, la eficacia y la calidad del objeto o proceso que se evalúa.

De esta manera, el hecho de evaluar está condicionado a la determinación del grado de calidad del objeto o actividad evaluada. Este último concepto muy propio del mundo empresarial, es llevado rápidamente a otras ramas

sociales, como los servicios, la ciencia y la tecnología; en el caso de la Educación, en las diferentes regiones se muestran estudios que desde diferentes posiciones avanzan en su conceptualización y operacionalización.

En el caso de Cuba, la evaluación en el ámbito educativo se concibe como un proceso sistemático de recogida de datos, que permite obtener información válida y fiable sobre cada una de las variables de contexto, insumo, proceso y producto que integran la definición operacional asumida por el país, región o institución educativa de que se trate. La información así obtenida se utiliza para emitir juicios de valor acerca del estado de la calidad de la educación, los cuales constituyen punto de partida para la toma de decisiones en función de mejorar la práctica pedagógica.

Esta concepción de evaluación de la calidad tiene particular interés para los propósitos del presente trabajo, ante todo, porque integra de manera coherente los rasgos esenciales y necesarios que condicionan el proceso de evaluación institucional como un caso particular de los procesos de evaluación de la calidad, sobre los que no abundan las conceptualizaciones ni sus implicaciones metodológicas <sup>(5)</sup>.

En Cuba el Sistema de Evaluación y Acreditación de Instituciones de Educación Superior forma parte del Sistema Universitario de Programas de Acreditación (SUPRA), cuyo objetivo fundamental es promover la mejora de su gestión en los diferentes procesos. La concepción más general que sustenta este sistema está dada en que la autoevaluación, la evaluación externa y la acreditación constituyen etapas de un sistema integral que se enrumba hacia el mejoramiento continuo de la calidad de la Educación Superior y la certificación pública de sus resultados a nivel nacional e internacional (JAN, 2014).

Como parte de la política del Ministerio de Educación Superior en el país, los procesos de evaluación y acreditación institucional y de los programas de

pregrado y posgrado representan un instrumento importante para el seguimiento a la calidad; permiten identificar las fortalezas y las debilidades, con la consiguiente propuesta de acciones de mejora que de manera sistemática den respuesta a las exigencias de los procesos sustantivos que se desarrollan en las instituciones.

Razón por la que la evaluación de una universidad o de un programa se realiza a partir del encargo social que como institución de educación superior debe cumplir en la gestión de los procesos de formación, investigación y extensión, en correspondencia con los patrones de calidad establecidos por el Ministerio de Educación Superior y la Junta de Acreditación Nacional.

La autoevaluación como primera etapa, tiene que ser percibida por todos los agentes formadores y formados como un proceso natural que se inserta en la dinámica del quehacer diario de la práctica pedagógica y permite la retroalimentación sistemática y la toma de decisiones que favorecen el cumplimiento de la misión en la universidad.

La mejora de la calidad de los procesos sigue siendo uno de los grandes desafíos de las universidades, en el presente siglo están llamadas a desempeñar roles importantes en la producción, difusión y aplicación de conocimientos científicos que fomenten el desarrollo de las sociedades modernas en estrecho vínculo con el contexto en que se desarrollan

La experiencia acumulada durante todos estos años plantea la necesidad de avanzar en el seguimiento a la calidad en los procesos fundamentales de formación, investigación y extensión universitaria.

A pesar de la ardua experiencia de trabajo acumulada por la Universidad de Sancti Spíritus "José Martí Pérez, como resultado de los instrumentos aplicados se pudo constatar que es insuficiente en todas las áreas de la UNISS la sistematicidad en el seguimiento a los planes de mejora que garanticen la

superación de las debilidades y el aprovechamiento de las fortalezas, a partir de incorporar en la dinámica del trabajo diario la cultura de calidad como instrumento para garantizar la excelencia en los procesos sustantivos, prevaleciendo insuficiencias en:

- La concreción del diseño estratégico y la derivación de las acciones planificadas desde el nivel de institución hasta los planes individuales de los trabajadores no alcanzaba la coherencia aspirada.
- El seguimiento a la gestión de la calidad de los procesos de formación, investigación y extensión en todas las áreas resultaba insuficiente.
- La recopilación de evidencia derivadas del desarrollo de los procesos sustantivos.
- El desarrollo de un ambiente universitario que implique a estudiantes, trabajadores y empleadores, con énfasis en la práctica masiva del deporte, no alcanzaba los resultados esperados.
- La proyección educativa en el proceso de formación profesional no siempre se expresaba desde el proyecto educativo de grupo.
- El cumplimiento de la estrategia de formación de doctores.
- La socialización de resultados científicos por parte del claustro en libros de editoriales de reconocido prestigio y en revistas certificadas resultaba insuficiente.

Razón por la que este trabajo tiene como objetivo: Exponer los resultados de la aplicación del sistema de acciones orientadas a lograr mayor objetividad en el proceso de autoevaluación para favorecer la calidad de los procesos de formación, investigación y extensión en la Universidad de Sancti Spíritus.

## **ACCIONES ORIENTADAS A LOGRAR MAYOR OBJETIVIDAD EN EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN**

10

El proceso investigativo se utilizaron métodos cualitativos y cuantitativos, los que combinados de manera adecuada perfeccionaron la práctica educativa y la actuación de los agentes participantes mediante la implementación de acciones y la reflexión acerca de los efectos de estas. La triangulación metodológica se empleó para determinar regularidades derivadas de las diferentes fuentes (encuestas, entrevistas, cuestionarios y guía de observación a clases), y constatar cómo la aplicación de las acciones favorecería el avance de los procesos sustantivos.

Las acciones se sustentan en la aplicación de los procedimientos de trabajo del Sistema de Evaluación y Acreditación de programas e instituciones de Cuba; el cual se basa en las etapas siguientes: la autoevaluación para detectar fortalezas, debilidades y diseñar el plan mejora, la evaluación externa, los planes de mejora y el seguimiento sistemático de las acciones y su efectividad. Estas se presentan a continuación:

- Creación del departamento de calidad y acreditación conformado por especialistas en la temática, que tiene como misión garantizar la elevación de la cultura de la autoevaluación en función de la mejora de la gestión de la calidad de los procesos universitarios.
- Conformación de un grupo de trabajo integrado por los miembros del departamento de calidad y acreditación, especialistas del centro de estudios de energía y procesos industriales, especialistas del centro de estudios de técnicas avanzadas de dirección, especialistas del departamento de tecnología educativa, dirección de redes y departamento de ingeniería industrial, para el rediseño del sistema de gestión de la calidad en la UNISS
- Determinación del estado inicial de los procesos universitarios.



- Elaboración de instrumentos para recogida de información válida y confiable.
- Diseño del cronograma de autoevaluación, evaluación interna y evaluación externa de los programas de pregrado, postgrado e institución.
- Asesoría a la elaboración de estrategias de acreditación de los programas.
- Designación y preparación de los expertos seleccionados para la evaluación de programas e institución.
- Preparación de directivos y docentes en el Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior:
- Evaluación interna a programas de pregrado y posgrado.

### **PRINCIPALES RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES ORIENTADAS A LOGRAR MAYOR OBJETIVIDAD EN EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN EN LA ETAPA 2014-2018.**

Para la determinación del estado inicial de los procesos que se desarrollan en la UNISS, se aplicaron instrumentos que posibilitaron obtener la información necesaria acerca de los principales antecedentes y resultados alcanzados. El estudio realizado permitió determinar los instrumentos a aplicar por variables de calidad para obtener información válida y fiable en correspondencia con las particularidades del contexto universitario.

La búsqueda de compromiso de la comunidad universitaria con el proceso de autoevaluación. Numerosos conversatorios e intercambios con los trabajadores en todas las áreas condicionaron elevar los niveles de concientización con esta exigencia de la sociedad cubana actual.

La identificación de las fortalezas y las debilidades en cada una de las áreas y programas y diseñadas las acciones de mejora, se procedió a incorporar su seguimiento en la dinámica de trabajo diario de la dirección de los procesos sustantivos en los diferentes niveles de dirección y técnicos, aspectos estos que se reflejaron en informes y actas como constancia de las transformaciones parciales alcanzadas en diferentes momentos.

La preparación de la comunidad universitaria mediante: talleres, cursos y actividades de preparación metodológicas acerca de los contenidos siguientes: el contenido de la documentación de la Junta de Acreditación Nacional: Reglamento, patón de calidad, guía de evaluación; las particularidades del proceso de autoevaluación y su implementación en la dinámica de trabajo para la dirección de los procesos; el papel de las evidencias en el proceso de autoevaluación; así como los elementos contentivos del informe de autoevaluación.

La socialización de los resultados parciales de la autoevaluación en talleres metodológicos, consejos científicos, eventos científicos y órganos de dirección, constituyó una vía importante para avanzar hacia una práctica ininterrumpida de las acciones de mejora.

Los principales resultados alcanzados en la etapa 2014-2018, se concretan en que la Institución universitaria y nueve programas alcanzaron la Categoría Superior de Acreditación, otorgada por la Junta de Acreditación Nacional de Cuba.

- La institución logró una Categoría Superior de Acreditación
- Nueve programas alcanzaron la Categoría Superior de Acreditación. Se destacan aquellos que obtienen la Categoría de "Certificada" y se "Excelencia".

- ✚ Doctorado en Ciencias Pedagógicas
- ✚ Maestría en Dirección Científica
- ✚ Maestría en Ciencias Pedagógicas
- ✚ Maestría en Ciencias de la Educación
- ✚ Carrera Logopedia
- ✚ Carrera Ingeniería Informática
- ✚ Carrera Licenciatura en Pedagogía Psicología
- ✚ Carrera Agronomía
- ✚ Carrera Contabilidad y Finanzas

## **RETOS DE LA AUTOEVALUACIÓN EN FUNCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS PROCESOS SUSTANTIVOS EN LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA**

El principal reto se centra en la práctica ininterrumpida para el seguimiento a las acciones de mejora propuestas en correspondencia con los estándares establecidos, lo que permite, entre otros aspectos: obtener información válida y fiable acerca del cumplimiento y el resultado de las acciones de mejora en la fecha prevista, constatar el estado de las fortalezas y las debilidades en la etapa, replantear acciones de mejora para garantizar la sostenibilidad de las fortalezas, prevenir a los responsables sobre los posibles riesgos en la implementación de las acciones de mejora, comunicar los resultados del seguimiento a la comunidad universitaria y valorar la evolución del impacto social de la gestión de la universidad en el contexto local, territorial, nacional e internacional. Asimismo y de manera mediata se requiere:

- Perfeccionar el sistema de gestión, con énfasis en la articulación de la autoevaluación institucional en la institución y en los programas de pregrado y posgrado.
- Perfeccionar el desempeño profesional de los docentes a partir de integrar en su actuación los resultados del trabajo metodológico, la superación y la actividad científica.
- Perfeccionar la labor educativa desde las dimensiones: curricular, extensionista y de vida sociopolítica,
- Fortalecer la formación de líderes y grupos científicos en función de dar respuesta a las exigencias del sector empresarial y de servicios
- Ampliar el uso de las plataformas interactivas de aprendizaje
- Incrementar el potencial científico para fortalecer la gestión de los principales procesos universitarios y su impacto en el territorio
- Ampliar la visibilidad de los resultados de la institución.
- Sistematizar la socialización de los resultados de la actividad científica en revistas nacionales y extranjera de impacto.

## CONCLUSIONES

La Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez” atesora amplia experiencia en la formación de profesionales y su proyección está en función de alcanzar niveles superiores de calidad, como expresión de pertinencia e impacto social. La puesta en práctica de las acciones diseñadas ha contribuido a lograr mayor objetividad en el proceso de autoevaluación en la institución universitaria, minimizar las debilidades y aprovechar las fortalezas en función de perfeccionar los procesos sustantivos; aspectos que se corresponden con los intereses expresados en la política educacional del país. En su implementación se jerarquizó la participación activa de docentes, estudiantes, personal

15



administrativo, egresados, entidades empleadoras y la comunidad universitaria. La sistematicidad en su implementación contribuyó a que en la etapa 2014-2019 nueve programas alcanzaron la Categoría Superior de Acreditación "Certificada": Cuatro Maestrías, el Doctorado en Ciencias Pedagógicas y cuatro programas de pregrado. Esto implica una reactualización del seguimiento a los planes de mejora a favor de continuar avanzando en la certificación de la calidad de todos los programas.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Addine, F., y García G., (2014). Acreditar la calidad en las universidades de ciencias pedagógicas: compromiso y responsabilidad de los educadores cubanos. En CD. Memorias del 9no Congreso internacional de Educación Superior. Universidad 2014.
- JAN. (2014). Sistema de Evaluación y Acreditación de las Instituciones de Educación Superior. La Habana. Cuba.
- MES. (2010). Bases conceptuales para el sistema de gestión de la calidad. La Habana. Cuba.
- Mesa, M. (2014). La eficiencia vertical y calidad de los procesos académicos en la Universidad de Oriente. VII Taller de Evaluación de la Calidad y Acreditación en la Educación Superior. 9no. Congreso internacional de Educación Superior. Universidad 2014.
- Ortiz Pérez A., y otros. (2014). Procedimiento para la gestión integrada de los procesos orientado a la calidad. Aplicación en la universidad de Holguín. VII Taller de Evaluación de la Calidad y Acreditación en la Educación Superior. 9no. Congreso internacional de Educación Superior. Universidad 2014.



- Sifuentes, M.C., y otros. (2014). Evaluación y acreditación. Consideraciones y retos para el consejo nacional de educación odontológica A.C. (Conaedo). En CD. Memorias del 9no Congreso internacional de Educación Superior. Universidad 2014.
- Tabares Neyra L., y otros. (2014). El proceso de autoevaluación para la mejora continúa de la calidad. Experiencia desde el CEAP. VII Taller de Evaluación de la Calidad y Acreditación en la Educación Superior. 9no. Congreso internacional de Educación Superior. Universidad 2014.
- Torres P., y Galdós S. Á. (2006). Metodología de evaluación institucional. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas: Cuba.
- UNAM. (2010). II Encuentro de Rectores, Guadalajara 2010. Suplemento Especial, Gaceta UNAM, México D.F.
- Valdés, H. (2005). La evaluación de la calidad de la educación: De los problemas resueltos a los pendientes de solución. Conferencia Central Evento Internacional Pedagogía 2005. La Habana. Cuba.